

**LAYANAN PENYEDIAAN JASA TRANS METRO PEKANBARU OLEH
PERUSAHAAN DAERAH PEMBANGUNAN
TAHUN 2014**

**Oleh: Jermi
Jermiazhari9@yahoo.com
Pembimbing: Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP
Library of Riau University**

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Trans Metro is one of the transport is managed by the Regional Development Company of Pekanbaru in order to meet the needs of the public transportation services in the city of Pekanbaru. Society can use these transport services to facilitate their activities in travel. But Trans Metro Pekanbaru in providing transportation services not in accordance with the expectations that people want. It is seen from there were few complaints from the public.

This study aimed to find out how exactly the Trans Metro Pekanbaru services and to determine the factors that affect transport services on Trans Metro Pekanbaru using five indicators in public service namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. This study used a qualitative approach and descriptive research type with data collection techniques do is interview and documentation.

The results of this study, that the Service Provisioning Services Trans Metro Pekanbaru by the Regional Development Company has not done well. It can be seen from some of the factors that affect, among others, limited human resources available, is still a lack of infrastructure and also the lack of community participation

Keywords : *Public Services, Local Transportation, Local Company*

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan penduduk di kota mempengaruhi kebutuhan ekonomi, sehingga menjadi salah satu pemicu lajunya arus urbanisasi yang secara langsung atau tidak langsung berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi terutama jasa transportasi angkutan jalan raya, karena transportasi dibutuhkan manusia sejak zaman dahulu sampai sekarang untuk memenuhi kebutuhan manusia. Dalam kerangka makro ekonomi, transportasi merupakan tulang punggung perekonomian disuatu daerah, transportasi itu sendiri berfungsi untuk mengangkut penumpang atau barang dari suatu tempat ketempat lain.

Tantangan negara berkembang seperti Indonesia adalah kemacetan serta pelayanan pada angkutan umum perkotaan yang buruk. Pemerintah Kota Pekanbaru menyadari ancaman kemacetan Kota tersebut. Karena itu sejak tahun 2007 telah digagas usaha untuk mengendalikan kemacetan sekaligus meningkatkan kinerja pelayanan angkutan umum.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan yang dikenal dengan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru yang dilaksanakan berdasarkan surat keputusan Menteri Perhubungan Nomor 111 Tahun 2009. Pada 18 Juni 2009 Pemerintah Pekanbaru secara resmi meluncurkan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi massal yang menggunakan bus sebagai moda

transportasi pilihan bagi masyarakat. Standar Operasional Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru :

1. Bus beroperasi tiap hari pukul : 05:30 – 20:30 Wib
2. Jumlah penumpang maksimal: Duduk 25 dan berdiri 10 = 35 orang
3. Kecepatan Bus: 30 – 50 km/jam dalam Kota
4. Waktu Tunggu: 5 – 10 Menit
5. Bus berhenti tiap halte: 45 – 60 Detik
6. Ketepatan waktu kedatangan: 5 – 10 Menit
7. Ac dalam Bus: 25 – 27⁰C
8. Kursi penyandang cacat: 4 Unit Kursi
9. Audio System: Maksimal level 4 dari 10 level
10. Tarif Penumpang: Rp. 4.000,- Umum/Mahasiswa
Rp. 3.000,- Pelajar

Tabel 1.1 Jumlah Rute Trayek dan Halte Bus Trans Metro Pekanbaru

No	Koridor	Rute Trayek	Jumlah Bus	Jumlah Halte
1.	1	Pandau – Ramayana	12	49
2.	2	Kulim – BRPS	8	34
3.	3	Uin – Ramayana	8	52
4.	4A	Ps Tangor – Ramayana	6	26
5.	4B	BRPS – Ramayana	4	33
6.	5	Sungai Duku – Soetomo	1	19
7.	6	Pandau – BRPS	4	14
8.	7	Kartama – Paus	2	36
9.	8A	Walikota – Unilak	4	24
10.	8B	Unilak – Palas Raya	1	4
Jumlah			50	291

Sumber : PD Pembangunan Kota Pekanbaru

2. RUMUSAN MASALAH

Dengan adanya pelaksanaan otonomi daerah yang difokuskan pada Kabupaten atau Kota, memberi dampak positif untuk Pemerintahan Kabupaten atau Kota untuk mewujudkan visinya. Khususnya Kota Pekanbaru dimana Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan suatu kemudahan kepada masyarakat atau suatu layanan yang mudah serta murah untuk menggunakan jasa transportasi, sehingga masyarakat dapat melakukan aktivitasnya dengan efektif dan efisien, untuk itu Pemerintah Kota Pekanbaru menyediakan suatu Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) yang dikenal

dengan Trans Metro Pekanbaru. Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi pertanyaan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana layanan penyediaan jasa Trans Metro Pekanbaru oleh Perusahaan Daerah Pembangunan tahun 2014?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi layanan penyediaan jasa Trans Metro Pekanbaru oleh perusahaan daerah pembangunan tahun 2014?

3. PEMBAHASAN

3.1 Layanan Penyediaan Jasa Trans Metro Pekanbaru Oleh Perusahaan Daerah Pembangunan

3.1.1 Bukti Fisik

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa Trans Metro Pekanbaru mempunyai bukti fisik untuk memberikan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, maksudnya yaitu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan Trans Metro seperti fasilitas bus, perlengkapan bus dan penampilan personil pemberi jasa sangat perlu untuk menciptakan rasa puas pada penumpang, sehingga penumpang merasa aman, nyaman dan merasa keinginannya terpenuhi dengan baik. Adapun fasilitas bus terdiri dari:

1. 25 kursi duduk 10 berdiri dan 4 kursi penyandang cacat
2. Ac

3. Audio system

Perlengkapan bus Trans Metro terdiri dari:

1. Segitga pengaman
2. Karcis
3. Sabuk pengaman
4. Alat pemadam kebakaran
5. Pemukul kaca
6. Tombol pintu otomatis
7. Rem
8. Lampu
9. *Speedometer*
10. *Wiper*
11. Perlengkapan keselamatan

Dan untuk penampilan personil bus terdiri dari:

1. Memakai seragam
2. *Name tag*

3.1.2 Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan pihak Trans Metro Pekanbaru memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan kemampuan dan dapat dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat sesuai dengan yang dijanjikan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Artinya pemerintah Kota Pekanbaru yakni instansi terkait Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Pekanbaru pada angkutan perkotaan Trans Metro Kota Pekanbaru mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan jasa angkutan umum massal Trans Metro Kota Pekanbaru.

3.1.3 Daya Tanggap

Trans Metro Pekanbaru dituntut untuk cepat dan tanggap

dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dan mampu memberikan solusi untuk menuntaskan permasalahan yang disampaikan pelanggan. Dalam menarik penumpang, sikap dan perilaku dari karyawan yang menunjukkan keakraban, kesopanan, suka membantu dan kecepatan karyawan dalam melayani penumpang akan sangat mempengaruhi perilaku dari penumpang tersebut sehingga akan dapat memberikan peningkatan pelayanan kepada calon penumpang secara maksimal.

Kemampuan perusahaan untuk membantu pengguna jasa atau pelanggan dengan cepat diantaranya pelayanan yang diberikan petugas yaitu, sikap yang bersahabat, ramah dan sopan, kepedulian petugas Trans Metro dalam memberikan pelayanan kepada penumpang (melayani tanpa pamrih serta semangat), rasa keadilan petugas Trans Metro dalam memberikan layanan (tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan meskipun ada perbedaan status, golongan maupun ras), serta ketulusan dan tanggungjawab petugas bus Trans Metro dalam memberikan pelayanan (bekerja dengan ikhlas dan selalu tersenyum).

3.1.4 Jaminan

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa transportasi pada Trans Metro Pekanbaru juga memberikan jaminan untuk mengetahui apa saja yang menjadi dasar dalam melaksanakan

pelayanan jasa transportasi tersebut, jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.

3.1.5 Empati

Trans Metro Pekanbaru memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Di dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, petugas harus bisa mengatasi keluhan penumpang karena baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pengguna jasa akan mempengaruhi perilaku pengguna jasa. Selain itu petugas dituntut untuk mampu berinteraksi atau berkomunikasi dengan baik kepada penumpang. Apabila pengguna jasa merasa kemampuan petugas dalam memahami kebutuhannya dengan baik kurang penuh dengan keramahan atau petugas kurang dapat menjaga hubungan komunikasi yang baik, maka selanjutnya pengguna jasa akan beralih kesarana transportasi umum lainnya yang dapat melayani maksud, tujuan dan keinginannya dengan baik.

3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Layanan Penyediaan Jasa Trans Metro Pekanbaru oleh Perusahaan Daerah Pembangunan

3.2.1 Keterbatasan Sumber Daya Manusia.

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa transportasi Trans Metro harus diperlukannya sumber daya manusia guna memperlancarkan proses pelaksanaan jasa yang baik. Sumber daya manusia adalah ujung tombak pelayanan, sangat diandalkan untuk memenuhi standar mutu yang diinginkan oleh pelanggan pengguna jasa transportasi. Jika sumber daya manusia yang dimiliki oleh kantor Trans Metro Pekanbaru tidak memadai akan memperlambat proses pelayanan dan memungkinkan terjadinya kesalahan semakin besar. Pihak Trans Metro Pekanbaru sudah berusaha untuk menyediakan pramudi guna memenuhi kebutuhan yang ada. Pada saat ini terjadi kelonjakan penumpang Trans Metro, pegawai yang tersedia tidak mampu menyelesaikan dengan efisien sehingga memperlambat proses pelayanan jasa transportasi. Kemudian dalam hal ini petugas Trans Metro dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian yang cukup untuk melakukan kegiatan pelayanan jasa, bukan hanya pengalaman petugas yang diperlukan namun

kemampuan, pengetahuan dan keahlian sangat dibutuhkan.

Kemudian dalam hal ini petugas Trans Metro juga dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian yang cukup untuk melakukan kegiatan pelayanan jasa, bukan hanya pengalaman petugas yang diperlukan namun kemampuan, pengetahuan dan keahlian sangat dibutuhkan. Jadi sumber daya manusia dari aspek kualitas perlu ditingkatkan dan dari segi kuantitas perlu ditambahkan.

3.2.2 Kurangnya Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu pilar kekuatan dan daya tarik pengunjung yang dari waktu ke waktu yang harus dikembangkan. Namun dari hasil penelitian terlihat bahwa fasilitas masih kurang memadai terutama pada jalur Trans Metro, sedangkan fasilitas lainnya pada kondisi halte belum adanya tepat ruang penjaga karcis serta belum adanya lampu penerangan, belum adanya toilet dan masih menggunakan pembelian tiket secara manual.

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam menunjang terselenggaranya kegiatan pemberian layanan pada Trans Metro, oleh karena itu kebutuhan tersebut harus dipenuhi sesuai standar. Kegiatan yang berkaitan dengan sumber fisik bervariasi dengan banyaknya jenis dan ragam. Pada dasarnya penilaian pada sarana dan prasarana fasilitas fisik yang memadai akan

memberikan dukungan positif atas aktivitas perusahaan.

3.2.3 Kurangnya Partisipasi Masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan jasa transportasi Trans Metro Pekanbaru juga memberikan perhatian kepada pelanggan saat melakukan perjalanan. Partisipasi masyarakat merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kegiatan. Yang dimaksud partisipasi masyarakat disini adalah keikutsertaan atau kepedulian masyarakat dalam pelayanan transportasi Trans Metro Pekanbaru yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Pekanbaru. Selain itu salah satu bentuk partisipasi masyarakat juga dapat berupa kesadaran masyarakat itu sendiri dalam memahami kebutuhan masyarakat akan suatu bentuk transportasi, jika masyarakat bisa memahaminya ini berarti usaha pemerintah berhasil dalam pengadaan bus Trans Metro.

Faktor partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan ini dari pelayanan transportasi Trans Metro merupakan suatu bentuk fasilitas yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan kata lain masyarakat disini mendapatkan hak-haknya yang harus diberikan pemerintah guna untuk mendapatkan kenyamanan dalam perjalanan. Termasuk dalam prakteknya masyarakat juga berhak

melaporkan setiap pelanggaran yang terjadi dalam pelanggaran pelayanan Trans Metro Pekanbaru

kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian layanan penyediaan jasa Trans Metro Pekanbaru oleh Perusahaan Daerah Pembangunan tahun 2014 yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan:

1. Pelayanan jasa transportasi pada Trans Metro Pekanbaru sudah menunjukkan maksimal, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap optimal. Hal ini dapat dilihat seperti masih kurangnya personil atau pegawai Trans Metro Pekanbaru sehingga dapat menyebabkan penumpukkan penumpang dan juga masih ada keluhan pelanggan yang tidak ditanggapi dengan cepat dan efisien.
2. Trans Metro Pekanbaru dalam melaksanakan jasa transportasi masih mengalami hambatan yang menjadi kendala dalam proses pelayanan. Ada tiga yang menjadi faktor penghambat pelayanan yaitu, keterbatasan sumber daya manusia yang lalai dalam menjalankan tugasnya, kurangnya sarana dan prasarana pendukung yang menyebabkan masyarakat kurang nyaman dalam penggunaan jasa transportasi ini, dan masih

4.2 Saran

1. Pihak Trans Metro Pekanbaru perlu memperhatikan keluhan pelanggan dan menanggapi secara serius, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan tapi harus bisa menyelesaikannya dengan baik. Kemudian perlu melakukan pembenahan dalam sistem jam operasional agar tidak terjadi lagi keterlambatan bus yang menyebabkan kerugian waktu bagi pengguna jasa. Serta harus melakukan evaluasi kinerja petugas pramudi dan pramugara dengan cara melakukan pengawasan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.
2. Untuk menghindari hambatan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pemberian pelayanan jasa transportasi Trans Metro Pekanbaru harus memperhatikan ketersediaan sumber daya manusia agar dapat memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan dan harus mengetahui informasi tentang pelayanan jasa transportasi. Kemudian Trans Metro juga harus melengkapi kekurangan sarana dan prasarana agar pelanggan bisa nyaman dalam penggunaan jasa transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Effendi, Sofian. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Gunardo. 2014. *Geografi Transportasi*. Yogyakarta: Ombak
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada
- Salim, Abbas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sakti Adji Adisasmita. 2011. *Jaringan Transportasi: Teori dan Analisis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susantoro, Bambang. 2012. *Transportasi dan Investasi (Tantangan dan Perspektif Multidimensi)*. Jakarta: Kompas
- Sugiarto, Eko. 2013. *Master EYD Edisi Baru*. Yogyakarta: Suaka Media

- Sumarsono, Sonny. 2010. *Manajemen Keuangan Pemerintahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Skripsi

- Ahmad Fikri Nasrun. 2010. *Regulasi Transportasi Oleh Dinas Perhubungan di Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau
- Aswimbi, Sanny. 2014. *Manajemen pada Sistem Angkutan Umum Massal (Saum) Trans Metro Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau
- Rahmi Hasyfi Febrina. 2013. *Pengawasan Dinas Perhubungan Terhadap Angkutan Kota di Kota Padang pada Tahun 2012*. Pekanbaru: Universitas Riau
- Wulandary, Melisa. 2015. *Pengawasan Bus Trans Metro Oleh PD Pembangunan Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau

Undang-undang

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan

Sumber Lain

- <http://jom.unri.ac.id/index.php/JOM-FSIP/article/download/2679/>

2611 (di akses pada pukul
20:00, 23 Januari 2016)

<http://datariau.com> (di akses pada
pukul 22:00, 7 Agustus
2015)

<http://pekanbaru.tribunterkini.com>
(di akses pada pukul 20:00,
2 Oktober 2015)

<http://pekanbaru.tribunnews.com>
(di akses pada pukul 09:30,
11 November 2015)

<http://iniriau.com> (di akses pada
pukul 20:00, 10 Desember
2015)

<http://riaugreen.com> (di akses pada
pukul 08:00, 15 Desember
2015)